

ombudsman

pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse

rapport annuel 2001

3	<i>Préface</i>
4	<i>2001</i>
6	<i>Nature des requêtes</i>
7	<i>La Charte relative à un service bancaire de base</i>
8	<i>Le Collège de médiation</i>
9	<i>Le Code de conduite</i>
11	Compte à vue
14	Compte d'épargne
16	Carte de débit
19	Télématique
19	Chèque
20	Opérations au guichet
21	Virements : franc belge – euro
22	Paiements internationaux
23	Prêt hypothécaire
25	Crédit à la consommation
26	Enregistrement auprès de la Centrale des risques de crédit
27	Valeurs mobilières
33	Sicav
34	Coffres
35	Assurances
36	Garantie locative
37	Devoir de discrétion
37	Succession
38	Conclusions
40	Correspondants de l'Ombudsman
	Annexes
42	Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman
43	Le texte du dépliant «Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse»

Préface



Depuis l'an dernier, l'Ombudsman ne traite plus seulement les plaintes des clients privés des banques et des banques d'épargne, membres de l'Association belge des Banques (ABB), mais aussi celles de la clientèle privée des sociétés de bourse qui sont membres d'Euronext et de l'Association belge des Membres de la Bourse (ABMB). Les clients privés des membres de l'Association belge des gestionnaires de fortune et des conseillers en placements (ABGC) peuvent eux aussi s'adresser à l'Ombudsman pour lui demander d'intervenir en cas de litige.

La rubrique "valeurs mobilières" du présent rapport regroupe dès lors les problèmes relatifs à cette matière, que la plainte concerne une banque, une société de bourse ou un autre intermédiaire financier.

Tous les six mois, les avis de l'Ombudsman sont rassemblés en un recueil d'avis. Le premier recueil semestriel a été publié à l'automne 2001. Les avis du second semestre 2001 le seront vers septembre 2002.

En ce qui concerne les textes de la "Charte relative à un service bancaire de base" et le "Code de conduite de l'Association belge des banques", l'Ombudsman renvoie le lecteur au site Internet de l'ABB (www.abb-bvb.be).

Les "Critères de base de la fonction d'Ombudsman" figurent en annexe du présent rapport.

Bonne lecture !

Paul CAEYERS

Mai 2002

2001

Durant l'exercice 2001, l'Ombudsman a reçu un total de 2.007 demandes d'intervention. 1.818 provenaient de clients de banques, banques d'épargne et sociétés de bourse. Par rapport à l'an 2000, cela représente 148 dossiers de plus. 1.633 des requêtes introduites par écrit étaient recevables.

140 dossiers concernaient des plaintes à caractère commercial et professionnel. Ces plaintes avaient été formulées par des indépendants ou des sociétés et portaient sur des éléments de nature financière directement liés à l'activité exercée. L'Ombudsman n'est pas compétent pour traiter ces plaintes, ce qu'il a fait savoir aux personnes concernées. Toutefois, il a renvoyé les plaignants aux institutions financières, demandant à celles-ci d'examiner en détail leur requête. L'Ombudsman n'est ensuite plus intervenu. Souvent une solution est trouvée après examen par l'institution financière.

45 requêtes reçues par l'Ombudsman consistaient en demandes d'informations générales, et ne constituaient donc pas une plainte concrète directe. Ces demandes d'informations concernaient des produits bancaires et les services en général. L'Ombudsman ayant souvent pu constater que derrière ces demandes générales se cachaient en fait de véritables plaintes, il a invité les clients à lui soumettre directement leur plainte, avec tous ses aspects concrets.

189 requêtes s'inscrivaient en dehors du champ d'action de l'Ombudsman. Elles concernaient des institutions non membres de l'ABB ou de l'ABMB, et pour lesquelles l'Ombudsman n'est pas compétent pour intervenir.

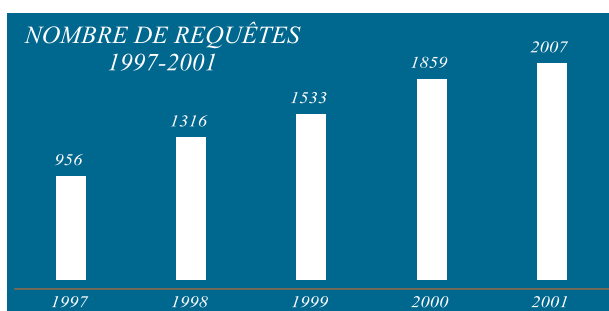
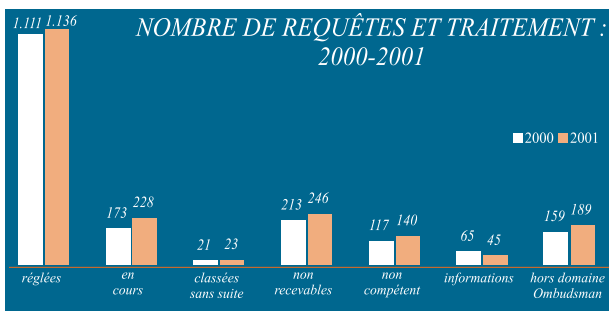
58 plaintes visaient des litiges entre des investisseurs et des sociétés de bourse.

156 plaintes introduites en l'an 2000, mais pour lesquelles l'Ombudsman n'avait pu rendre un avis définitif cette même année, ont trouvé leur conclusion en 2001, ce qui porte le nombre de plaintes traitées en 2001 à 1.292.

Dans tous les cas, le client a reçu un avis écrit, fondé sur les faits tels qu'ils se sont produits, sur la réaction de la banque et sur son propre récit.

Les plaignants sont toujours invités à d'abord prendre contact avec l'institution financière concernée. L'Ombudsman leur explique où s'adresser pour un premier examen de leur requête. Dans 246 cas, les plaignants n'ont plus réagi, ce qui laisse supposer que leur plainte a été résolue ou qu'ils n'ont plus souhaité entreprendre d'autre action. Il est évident que dans le cadre du traitement d'une plainte, il est nécessaire d'entendre les différentes parties concernées. Le client comme l'institution financière sont donc invités – si cela s'avère nécessaire pour traiter la plainte – à fournir des documents et renseignements com-

Une demande générale cache souvent une plainte non exprimée



OMBUDSMAN: NOMBRE DE REQUÊTES ET TRAITEMENT	2000	2001
I. Requêtes de clients	1700	1818
1. Plaintes	1518	1633
<i>encore en traitement au 31.12.01¹</i>	173	228
<i>réglées</i>	1111 + 114 ²	1136 + 156 ²
<i>classées sans suite³</i>	21	23
<i>non recevables⁴</i>	213	246
2. Ombudsman non compétent	117	140
Demandes d'informations	65	45
II. Demandes ne relevant pas du domaine de l'Ombudsman⁵	159	189
Total général	1859	2007
<p>1 Notamment 77 plaintes soumises en décembre 2001. 2 Plaintes non encore réglées de 2000. 3 Pas de réaction aux demandes d'informations complémentaires. 4 Plaintes qui n'ont plus été soumises à l'Ombudsman après renvoi à la banque. 5 Plaintes concernant des institutions financières, non-membres de l'ABB.</p>		

plémentaires pour étayer leur position. Dans 23 dossiers, le client n'a pas donné suite à la demande d'informations supplémentaires formulée par l'Ombudsman. Après une seconde demande sans effet, ces dossiers ont été classés sans suite.

En décembre 2001, l'Ombudsman a reçu 175 plaintes. Certaines de celles-ci, ainsi que des plaintes introduites précédemment qui étaient toujours en traitement, ont été reportées sur l'année 2002. Elles représentent au total 228 dossiers.

Par ailleurs, le secrétariat de l'Ombudsman a traité plus de 5.000 appels téléphoniques. Les clients des banques et des sociétés de bourse demandaient des informations et souhaitaient surtout savoir comment soumettre une plainte à l'Ombudsman. Certains d'entre eux escomptaient une réponse immédiate au problème qu'ils rencontraient avec leur institution financière. Cela est bien entendu rarement possible et n'est, du reste, pas recommandé. Une plainte suppose en effet que les parties impliquées aient la possibilité d'exposer leur vision du problème avant qu'un quelconque avis ne soit rendu.

Cette procédure est toujours écrite. Ce n'est que si cette condition est respectée, et après avoir reçu les documents probants nécessaires, que l'Ombudsman donnera un avis motivé en toute objectivité. Cet avis n'est pas contraignant pour les parties. Celles-ci conservent ainsi le droit, si elles ne sont pas d'accord, de soumettre le litige au juge compétent.

Les institutions financières suivent toutefois presque toujours l'avis de l'Ombudsman.

L'introduction de l'euro et l'explosion de l'Internet contribuent à la multiplication des paiements internationaux et des opérations transfrontalières. Au cours de l'exercice 2001, des résidents belges ont signalé des problèmes avec des institutions financières dans d'autres pays de l'Union européenne.

*L'avis de
l'Ombudsman
est
généralement
suivi*

Nature des requêtes

L'utilisation des cartes de débit et de crédit et les opérations aux guichets automatiques suscitent davantage de plaintes

Comme l'an dernier, ce sont toujours les plaintes liées aux valeurs mobilières qui sont les plus nombreuses.

En 2001, on remarquera la nette hausse du nombre de plaintes concernant l'utilisation des cartes de débit et de crédit, ainsi que les opérations aux guichets automatiques, et plus généralement des plaintes visant les paiements.

L'octroi de crédit a aussi suscité davantage de plaintes que l'année précédente.

NATURE DES REQUÊTES	2000	2001
I. Comptes et placements bancaires	290	301
Compte à vue	136	166
Compte d'épargne	92	86
Autres (comptes à terme, bons de caisse, épargne-pension)	58	44
Date de valeur	4	5
II. Paiements	387	495
Cartes bancaires (cartes de débit, etc.)	73	118
Guichets automatiques	76	85
Chèques	54	80
Virements	69	77
Paiements internationaux	53	69
Transactions guichet (versement, encaissement, chèque circulaire, assignation postale, ...)	62	66
III. Crédits	256	298
Généralités	68	68
Crédits hypothécaires	83	101
Crédits à la consommation	69	73
Enregistrement des risques	22	34
Autres (cautionnements, ...)	14	22
IV. Valeurs mobilières	584	552
Conseil en placement et gestion de fortune	18	54
Achat et vente	238	146
Opérations diverses sur titres ¹	131	124
Sicav	90	119
Divers ²	107	109
V. Change	25	24
Opérations de change	20	19
Contrats à terme	5	5
VI. Services bancaires divers³	78	84
VII. Divers⁴	80	64
TOTAL	1700	1818

¹ Echange, coupons, ...
² Compte-titres, mise en gage, opposition, options.
³ Coffre, assurances, garantie locative.
⁴ Procuration, devoir de discrétion, fraude d'un employé de banque, héritage, divorce, mineurs d'âge, altération relation banque-client.

Charte relative à un service bancaire de base

(texte : voir www.abb-bvb.be ou Rapport annuel 2000 de l'Ombudsman, p. 7)

L'intervention de l'Ombudsman dans le cadre de cette charte a été demandée douze fois au cours de l'exercice, soit directement par l'intéressé, soit par une association de travail social. Dans les douze cas, une solution satisfaisante pour les clients a été trouvée.

La charte est entrée en vigueur en 1996. Il y a eu depuis lors une cinquantaine de demandes d'intervention. A chaque fois, le demandeur a été aidé.

La clôture d'un compte, motivée par un manque de rentabilité, a été le scénario le plus fréquent. L'Ombudsman a insisté auprès des banquiers concernés pour qu'ils revoient leur position et envisagent de poursuivre la relation commerciale avec le client. Lorsque cela ne s'est pas avéré possible, il a pris contact avec une autre institution bancaire signataire de la charte et lui a demandé d'ouvrir un compte au client en question.

L'Ombudsman a également été confronté à des refus de banques d'ouvrir un compte à une personne. A nouveau, l'Ombudsman a tout fait pour aider le consommateur. Lorsque la banque ayant refusé d'ouvrir ce compte avait signé la charte, il a recherché avec elle comment interpréter et appliquer celle-ci correctement, et la banque s'est alors montrée disposée à ouvrir le compte. Si cette ouverture n'était vraiment pas possible pour une raison énoncée dans la charte (comme la notification, par cette institution financière précisément, à la centrale des risques négative pour les particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique), l'Ombudsman a fait appel à une autre institution financière.

Comme chaque année, le rapport de l'Ombudsman a été transmis à tous les CPAS, villes et communes du pays. L'Ombudsman entend par là rappeler aux instances compétentes qui sont en première ligne concernant ce problème qu'il est possible de trouver une solution à l'exclusion financière pour toutes les personnes légalement domiciliées en Belgique. Elles peuvent pour ce faire s'adresser à lui.

Service bancaire de base : en six ans, seulement une cinquantaine de demandes d'intervention

L'Ombudsman aide tous ceux qui sont menacés d'exclusion financière

Le Collège de médiation

En 2001, le Collège de médiation s'est réuni chaque mois. Les plaintes traitées concernaient les crédits (application d'une clause de variabilité, exigibilité d'un crédit hypothécaire), les valeurs mobilières et les paiements. Au total, une vingtaine de plaintes ont été traitées. Les avis du Collège de médiation sont insérés, sous une rubrique distincte, dans le recueil d'avis de l'Ombudsman.

Composition du Collège de médiation :

Président : P. Blondeel, Conseiller Cour d'Appel de Bruxelles

Membres : P. Caeyers, Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse, P.C. Drogné, Administrateur-Directeur, Association belge des Membres de la Bourse, H. Simonart, Secrétaire général honoraire auprès d'une institution bancaire, A. Van Oevelen, Professeur ordinaire, facultés de droit UIA et UFSIA

Secrétaire : I. Van Bulck, juriste

Code de conduite

(texte : voir www.abb-bvb.be, ou Rapport annuel 2000 de l'Ombudsman, p. 9)

La plupart des banques et banques d'épargne belges opérant dans le segment de marché de la "clientèle privée" ont signé le Code de conduite de l'ABB en 1998. Elles témoignaient ainsi de leur volonté de respecter une série de règles déontologiques dans leur relation commerciale avec ces clients.

Dans un contrat de gestion de fortune, il sera par exemple clairement stipulé que les occasions les plus fastes seront mises à profit pour atteindre le résultat souhaité. Il est inacceptable que l'institution fasse des promesses quant au résultat à atteindre. Les obligations dans le cadre de la gestion de fortune visent en effet les engagements en termes d'efforts, non de résultats.

Les décisions en matière de placement dans le cadre de la gestion de fortune sont fondées sur des connaissances et des points de vue du moment. Mais le gestionnaire de fortune doit bien évidemment agir dans les limites du mandat qui lui a été conféré, et dans ce cadre, c'est logiquement le principe de la division des risques qui prévaut.

Dans le domaine bancaire, l'information est une donnée extrêmement importante. Les ordres sur des bourses à l'étranger sont passés par voie électronique et par l'entremise de correspondants.

Pour des raisons de sécurité, l'institution financière conserve les ordres passés sur ces bourses quelque temps au-delà de la date limite prévue, en fait jusqu'au moment où le correspondant avertit la banque que l'ordre a ou non été exécuté. Le client devra en être informé.

Le statut "en suspens" peut en effet avoir deux sens. Il peut d'une part signifier que l'ordre a été exécuté, mais que l'institution financière ne le sait pas encore, mais il est aussi possible que l'ordre n'ait pas été exécuté. En informant correctement le client sur le sens de ce message, on peut par exemple éviter que le même ordre ne soit passé deux fois.

La non-exécution d'ordres d'achat ou de vente par l'institution financière donne au client le droit de réclamer des dommages et intérêts lorsqu'il apparaît que l'institution financière n'a pas fait le nécessaire pour placer l'ordre aux conditions spécifiées par le client, dans un délai raisonnable.

Fournir des informations claires au client implique de passer préalablement en revue avec lui toutes les composantes d'un produit de placement (sicav). L'Ombudsman ne connaîtra bien entendu jamais les propos exacts tenus au cours de cet entretien. Quand les cours de bourse s'effondrent, l'investisseur est parfois tenté d'en faire le

Gestion de fortune : obligation d'efforts, pas de résultats

Passer en revue tous les aspects d'un placement avec le client

*Le mieux est
souvent
d'attendre
des temps
meilleurs*

*«Pour
prétendre, il
faut pouvoir
prouver»*

reproche à son banquier. Souvent il veut renoncer au plus vite au placement, mais n'admet pas de perdre du capital. Une fois les actions vendues, la perte est toutefois réelle et irrévocable.

L'Ombudsman vérifiera, à l'aide de tous les documents probants disponibles, si les reproches formulés sont fondés ou non. Parfois, il lui faudra pourtant constater qu'il n'y a pas de preuves (suffisantes) lui permettant de donner raison à l'une ou à l'autre partie.

Investir dans des fonds de placement collectif revient à investir à moyen ou à long terme. Certains des clients qui ont investi dans ces fonds de placement sont effrayés de voir baisser la valeur d'inventaire de leurs titres et réagissent en demandant la vente immédiate de leur placement.

L'Ombudsman leur conseille de temporiser davantage, tout au moins lorsque leur capital est garanti à l'échéance. Car tant que la vente n'est pas effective, la perte n'est pas réalisée, et l'investisseur peut espérer un redressement de la situation. Les valeurs d'inventaire des sicav présentent en effet toujours un caractère historique. La valeur d'inventaire exacte n'est connue qu'au moment de la fixation suivante de la valeur à laquelle l'investisseur achète ou vend.

Le client d'une banque, d'une société de bourse ou d'un gestionnaire de fortune demande à l'Ombudsman de chercher et de trouver une solution au problème qu'il lui soumet. Dans cette perspective, l'implication de toutes les parties concernées est indispensable.

Si l'Ombudsman demande des preuves supplémentaires, c'est pour pouvoir se forger un point de vue. On est toutefois surpris de constater que dans une série de dossiers, les plaignants n'ont pas répondu à cette demande. L'adage "pour prétendre, il faut pouvoir prouver" trouve ici pleinement à s'appliquer. Dans le cadre de son examen, l'Ombudsman invitera le plaignant, par des questions ponctuelles, à lui transmettre toutes les preuves qu'il pourrait détenir.

En ce qui concerne les prêts (à la consommation et hypothécaire), l'Ombudsman a parfois eu affaire à des clients qui prétendaient que toutes les mensualités, telles que prévues au contrat, avaient été intégralement versées. Dans de tels cas, l'Ombudsman demande au requérant de lui présenter la preuve de ses affirmations. Si nécessaire, il demande à l'institution financière d'inviter l'emprunteur à revoir ensemble la situation de ce dernier. En l'absence de réaction du demandeur, le dossier devra être clôturé sans suite.

Compte à vue

Mandat apparent

Les plaintes à propos des comptes concernent souvent des retraits effectués par des tiers non titulaires de ces comptes. Il n'existe pas de procuration donnant mandat à ces tiers pour procéder à des retraits. En principe, on peut considérer que la banque n'aurait pas dû effectuer le paiement. Il est toutefois essentiel d'examiner les circonstances concrètes dans lesquelles ces opérations se sont déroulées.

Un client d'une banque se plaint d'un retrait sur son compte effectué en novembre 1998 par son ex-amie, à laquelle il n'avait pas donné de procuration. Il estime que la banque doit l'indemniser. Cependant, il n'a fait part de ses griefs à la banque qu'en octobre 1999, soit onze mois après les faits, et après que la relation a pris fin. Or, les conditions générales de la banque prévoient que le client doit informer celle-ci immédiatement de toute erreur qu'il viendrait à constater sur ses extraits de compte.

En n'ayant pas réagi dans un délai raisonnable, le client donne l'impression qu'il a accepté l'opération. On parle à ce propos de mandat apparent. Un mandat est un contrat consensuel qui naît de la simple entente des parties. C'est aussi un contrat pour lequel aucune forme prédéterminée n'est prescrite. Il peut donc aussi être verbal, et même tacite, et découler de faits antérieurs.

*Règle d'or :
réagir dans
un délai
raisonnable*

Clôture d'un compte bancaire

Lorsqu'ils clôturent un compte bancaire, les clients doivent restituer leur(s) carte(s) et chèques inutilisés à la banque. Les documents de clôture du compte ont été signés et cependant le compte est toujours ouvert. Nombreux sont les clients qui se demandent comment une telle chose est possible.

Il peut y avoir différentes raisons à cela. Dans un cas particulier, il s'est avéré que le client disposait d'un crédit temporaire sur le compte et que la banque avait dès lors besoin de son accord pour clôturer ce crédit. Des comptes d'épargne-pension peuvent également être liés à un compte bancaire. La clôture d'un compte bancaire requiert que tous les produits annexes du compte (cartes de crédit, domiciliations, ...) soient également résiliés.

Imputation de frais

Des clients signalent souvent que, possédant un compte dans leur banque depuis des années, des frais leur sont subitement imputés pour ce compte. Lors de l'ouverture du compte, le plaignant a signé, et donc accepté, les conditions générales de la banque. En vertu de ce règlement, la banque se réserve le droit de facturer chaque année des frais au client. Avant de procéder à cette imputation de frais, la banque envoie à tous les clients la liste des tarifs, qui est aussi disponible dans toutes ses agences.

*Le principe
de l'unicité
de compte
n'est pas
assez connu*

Changement d'adresse

Les clients des banques doivent signaler leur changement d'adresse à leur banque. Le client qui a omis de le faire ne peut ensuite reprocher à sa banque de lui imputer des intérêts croissants sur son compte présentant une position débitrice non autorisée. Les courriers bancaires sont envoyés à la dernière adresse connue; la banque n'est pas responsable du préjudice éventuel si le client ne lui a pas communiqué sa nouvelle adresse.

Unicité de compte

En vertu du principe d'"unicité de compte" figurant dans le règlement général de la banque¹, tous les comptes ouverts au nom d'un même titulaire, tant en franc belge (euro), qu'en devises étrangères, indépendamment de leur nature et de leurs modalités propres, ne sont que des composantes d'un seul et même compte indivisible. Si le client ne respecte pas ses engagements, la banque se réserve la possibilité de transférer les soldes débiteurs sur les comptes créditeurs ou inversement. Si ces comptes sont détenus en devises étrangères, la conversion des avoirs sera effectuée sur la base du cours de change du jour du transfert.

Blocage des comptes bancaires après le décès

La loi prévoit que les banques doivent bloquer les comptes après le décès du titulaire (déclaration de succession). Sur présentation d'un acte de notoriété, la banque peut débloquent les comptes.

Montants saisissables

Les montants non saisissables en tant que tels (allocations familiales, ...) perdent ce caractère dès qu'ils sont versés en compte.

Fournir des informations correctes est une obligation

Les banques doivent donner des informations exactes à leurs clients. Lorsqu'il s'avère que ces informations étaient erronées et qu'il en est résulté un préjudice pour le client, la banque devra indemniser celui-ci, comme dans le cas suivant. Un client a remis à sa banque un chèque étranger et demandé à en répartir le montant entre quatre comptes détenus dans d'autres banques. Un intérêt débiteur est apparu du fait de la différence de valeur entre le crédit en compte du chèque et les virements qu'il souhaitait effectuer. Les virements en question ont été effectués quelques jours après l'inscription au crédit. Ces opérations ont été sciemment réalisées par l'employé de banque avec ce décalage afin de compenser la différence en valeur. Normalement, cela aurait dû fonctionner sans problème : l'inscription au crédit reçoit pour valeur "jour de comptabilisation + deux jours bancaires ouvrables". Mais il s'agissait d'un chèque étranger qui n'a été inscrit au crédit du compte que dix jours plus tard. C'est cet écart en termes de jours de valeur qui a donné lieu à un solde débiteur en valeur. En fin de trimestre, cela a abouti à

¹ Le règlement général de la banque précise les droits et obligations des parties concernées. Le contenu de ce règlement général diffère d'une institution à l'autre.

l'imputation d'un intérêt débiteur. Les informations données par la banque au client n'étaient pas exactes. La banque a remboursé l'intérêt débiteur imputé – après intervention de l'Ombudsman.

Compte au nom de deux titulaires

La clôture d'un compte au nom de deux titulaires doit être demandée par ces deux personnes. La banque ne peut donner suite à une demande de fermeture d'un compte si elle ne dispose que de la signature d'un seul des titulaires.

Fourniture de documents

L'Ombudsman note qu'un certain nombre de plaintes concernent la non-fourniture par la banque d'un document demandé (duplicata des extraits, justificatif des coûts imputés, etc.). Après son intervention, la banque fait toutefois le nécessaire. Si elle avait réagi plus vite, l'intervention de l'Ombudsman aurait été superflue, et elle aurait pu éviter de mécontenter son client.

Ouverture d'un compte bancaire

L'ouverture d'un compte ne peut se faire que sur présentation d'un document probant (carte d'identité, titre équivalant à une carte d'identité) permettant à la banque de s'assurer de l'identité du demandeur.

Un titre de séjour, même temporaire, donne lieu à la délivrance d'un document d'identité qui aura force probante et permettra d'entamer les démarches pour ouvrir un compte.

Certains clients trouvent inadmissible de devoir présenter leur carte d'identité pour effectuer des opérations sur compte dans l'agence dans laquelle ils sont clients depuis bien longtemps. Dans la plupart des agences, des changements fréquents de membres du personnel ont lieu (fusions, départs à la pension, ...). Les membres du personnel travaillant en agence, qui ne connaissent pas tous les clients, sont obligés de demander l'identité de la personne qui se présente afin de ne pas commettre d'erreur lors des opérations. L'attitude de la banque traduit son souci de protéger la clientèle, mais cette procédure lui est aussi imposée par la législation anti-blanchiment.

Résiliation d'un compte

La banque a elle aussi le droit – en respectant ses conditions générales – de résilier un compte d'un client. Elle ne doit pas justifier sa décision.

*La banque
veut et doit
protéger
le client*

Compte d'épargne

Les plaintes relatives aux comptes d'épargne concernent le décompte des intérêts avec les différentes composantes (taux de base, prime de croissance et prime de fidélité). Lors de la vérification du détail des calculs, l'Ombudsman a pu constater que ceux-ci étaient exacts.

Anciens comptes d'épargne

Chaque année, une série de carnets d'épargne supposés perdus refont surface, et le solde et les intérêts correspondants en sont réclamés. Souvent, ces carnets avaient été ouverts dans des institutions financières qui n'existent plus. L'Ombudsman a procédé aux recherches nécessaires afin de retrouver l'institution financière qui, après absorption ou fusion, gère le carnet. Dans la plupart des cas, les pièces comptables ont montré que le solde avait déjà été payé. Le transfert des avoirs se trouvant sur les carnets d'épargne vers des comptes d'épargne avec extraits constitue une autre explication. Les clients ayant reçu les extraits de toutes les opérations, beaucoup d'anciens carnets d'épargne n'ont pas été rapportés à la banque afin d'y être détruits – en dépit des demandes répétées du secteur bancaire.

Clôture du compte d'épargne et transfert des avoirs

La clôture du compte d'épargne et le transfert des avoirs détenus sur celui-ci donnent également lieu à un certain nombre de requêtes. Les clients des banques n'apprécient pas de se voir imputer des frais en cas de clôture d'un compte d'épargne. Ces frais sont toutefois prévus dans le règlement général et figurent noir sur blanc dans la liste des tarifs qui est envoyée chaque année au client. Cette liste est également disponible dans toutes les agences bancaires.

Les transferts d'avoirs engendrent une certaine amertume chez les clients lorsqu'ils traînent en longueur.

Virement au départ d'un compte d'épargne : disposition légale

Un client détient un compte d'épargne auprès d'une banque A, mais pas de compte à vue. Il demande à cette banque de virer de ce compte d'épargne un montant donné vers son compte d'épargne auprès d'une banque B. La banque A refuse d'exécuter l'ordre. Les dispositions légales relatives aux opérations sur le compte d'épargne imposent un certain nombre de restrictions. Le retrait en espèces est possible à tout moment. De même que le virement à son propre bénéfice, ou à celui de son conjoint ou d'un autre membre de la famille jusqu'au deuxième degré pour autant que le compte bénéficiaire soit détenu auprès de la même banque. Certains paiements (primes d'assurances, placements, location d'un coffre bancaire) peuvent également être effectués via un compte d'épargne.

*Anciens
carnets
d'épargne :
Le solde a
souvent déjà
été payé*

Le virement d'un compte d'épargne détenu auprès d'une banque A vers un compte d'épargne auprès d'une banque B doit être considéré comme un virement au bénéfice d'un tiers. La banque donneuse d'ordre n'a en effet pas connaissance de l'identité du bénéficiaire et ne peut donc pas la contrôler.

Retrait de procuration

Une cliente a fait retirer la procuration de son conjoint sur son compte d'épargne. Quelques semaines plus tard, un montant est malgré tout prélevé par le conjoint. Une procédure de divorce est en cours. La banque a commis une erreur en ne tenant pas compte du retrait de la procuration. Après la prononciation du jugement constatant le divorce, il y aura liquidation-partage de la communauté conjugale. Chacun des ex-conjoints pourra alors faire valoir ses revendications financières. S'ils ne peuvent s'entendre sur la question du retrait, la banque remboursera la cliente et détiendra alors une créance sur l'ex-conjoint de celle-ci.

Notification du retrait d'une procuration

L'employé d'agence commet-il une erreur lorsqu'il signale au mandataire que sa procuration sur les comptes a été annulée?

La banque n'est pas tenue d'informer le mandataire de l'annulation de sa procuration, mais elle ne commet pas de faute si elle le fait. En effet, si le mandataire se présente afin d'effectuer une opération sur le compte, la banque ne peut que lui signaler que la procuration lui a été retirée et qu'elle ne peut par conséquent plus effectuer d'opérations.

Compte d'épargne au nom d'un enfant mineur

Après le divorce, l'un des parents demande des informations sur la situation du compte d'épargne au nom de son enfant mineur. Ces informations peuvent lui être données. En revanche, le parent qui n'a pas le droit de garde ne peut retirer de l'argent du compte d'épargne.

Les deux parents représentent ensemble l'enfant mineur. L'exception, à savoir qu'un parent peut gérer seul les avoirs de l'enfant mineur, doit être interprétée de façon limitative. Seuls des actes de gestion peuvent être posés, mais pas des actes de disposition. Pour les actes de disposition, les deux parents doivent toujours intervenir conjointement, sauf si une décision judiciaire irrévocable rend l'inverse possible.

Carte de débit

Code secret

Deux conditions doivent impérativement être remplies pour effectuer un retrait auprès d'un distributeur automatique de billets ou pour réaliser un paiement chez un commerçant :

- être en possession d'une carte de débit (de crédit) et l'insérer dans le distributeur ou le lecteur;
- connaître le code secret et l'introduire dans l'appareil.

Il est impossible d'effectuer un retrait sans connaître le code secret. Il est aussi techniquement impossible de retracer le code secret au départ de la seule carte. Le fait de n'avoir pas pris toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité du dit code constitue une négligence grave dans le chef du titulaire de la carte. Les conditions générales de la banque stipulent qu'en cas de négligence grave, le titulaire de la carte assume sans limitation de montant l'entière responsabilité de l'usage abusif qui aura été fait de sa carte.

En cas de plainte concernant le vol d'une carte de débit, l'Ombudsman examine si les limites de retrait par jour, par semaine, par opération, n'ont pas été dépassées. Si tel est le cas, la banque devra rembourser le client du montant du dépassement.

Lorsque l'analyse du dossier révèle que le règlement auquel le client a adhéré prévoyait une limitation des retraits journaliers au moyen de la carte à un montant de 10.000 BEF (247,89 EUR) et que la banque a modifié à la hausse (20.000 BEF – 495,79 EUR) les plafonds des retraits sans en avertir au préalable le client, l'Ombudsman est d'avis que la banque doit supporter le dépassement. La banque accepte de s'en tenir aux anciens plafonds et de rembourser en conséquence le dépassement.

Contrat d'adhésion

Lors d'une demande de carte de débit, le client de la banque recevra toujours le règlement régissant l'usage de cette carte, il signera la demande et accusera réception du règlement.

Ce règlement précise les dispositions contractuelles, les droits et obligations des clients et de la banque. Il peut être considéré comme un contrat d'adhésion. C'est en effet un contrat standard qui est établi par la banque et qui ne résulte pas de négociations préalables avec le client.

Des contrats standard sont prévus pour éviter de devoir individualiser des contrats courants ayant un même contenu.

Le règlement s'appliquant aux cartes est conforme à la législation en vigueur et tient compte de la recommandation du 30 juillet 1997 de la Commission européenne relative aux systèmes de cartes. Ce règlement prescrit que "le titulaire de la carte doit tenir son code secret". Si une carte est perdue ou volée, le titulaire doit en avvertir Cardstop.

*Le secret du
code relève
de la
responsabilité
du titulaire*

En ce qui concerne la responsabilité du titulaire de la carte en cas d'abus de cette carte, la réglementation prévoit une responsabilité en cascade :

- avant la déclaration de la perte ou du vol : sa responsabilité est limitée à 6.000 BEF (148,74 EUR) à moins qu'il n'ait agi sciemment, de manière frauduleuse, ou qu'il n'ait fait preuve de négligence grave, ou encore qu'il n'ait pas respecté les dispositions du règlement. Est considéré comme négligence grave le fait de noter son code secret à proximité de l'instrument de paiement, de le communiquer à un tiers ou de ne pas faire preuve de suffisamment de discrétion au moment de l'encodage du code. Une carte de débit est inutilisable sans le code secret;
- après la déclaration du vol ou de la perte : le titulaire de la carte n'est pas responsable, à moins qu'il n'ait agi sciemment, de manière frauduleuse, ou qu'il n'ait fait preuve de négligence grave, ou encore qu'il n'ait pas respecté les dispositions du règlement. La limitation de responsabilité à 6.000 BEF (148,74 EUR) prévue par le règlement relatif aux cartes ne s'applique pas lorsque le client n'a pas pris toutes les mesures pour assurer le caractère secret de son code, ce qui constitue une négligence grave.

Carte dans un véhicule

Le fait de laisser ses cartes dans un véhicule, même si celui-ci est fermé à clé, constitue une négligence grave et une clause d'exclusion d'intervention. En acceptant les conditions générales, le client a adhéré à ce principe. Il s'agit d'un lien contractuel entre la banque et le client.

Limites en cas de retraits

Les retraits d'argent peuvent être effectués via deux réseaux, le réseau Bancontact/Mister Cash et le réseau propre de la banque (banque en self-service). Chaque réseau a ses propres limites. Si des retraits ont été effectués à l'aide d'une carte volée, l'Ombudsman vérifiera si ces limites n'ont pas été dépassées et si le client a été informé des limites en vigueur.

Octroi d'une carte de crédit

L'octroi d'une carte de crédit suppose l'acceptation d'un risque de crédit. Etant donné qu'il s'agit d'une décision commerciale de la banque, il n'appartient pas à l'Ombudsman de se prononcer à ce sujet en cas de contestation de la part du client.

Agressions

Quelques cas de retraits avec agression du client ont été soumis à l'appréciation de l'Ombudsman. Ainsi, un client a été molesté et détenu par ses agresseurs pendant plus de cinq heures. Sous la menace, il s'est vu contraint de leur donner sa carte bancaire et le code secret de celle-ci. Des retraits ont été effectués par les malfaiteurs pour un montant de 30.000 BEF. Choqué, le client a été amené à l'hôpital pour traitement. L'opposition sur la carte n'a été faite par son père que le jour suivant à 13h01. Le client demande le rem-

*Accepter un
risque de
crédit relève
de la
décision
commerciale
de la banque*

boursement des sommes prélevées avant le blocage de la carte, et ceci, vu les circonstances : il n'a pu faire opposition du fait de l'agression.

Dans un premier temps, la banque regrette de ne pas pouvoir satisfaire à la demande d'indemnisation du préjudice subi par le client. Il n'est pas possible d'intervenir pour les retraits enregistrés avant la mise en opposition de la carte. Vu les circonstances, la banque a exceptionnellement remboursé le montant du préjudice au client, après intervention de l'Ombudsman.

Paiement à l'étranger

Les plaintes dans le cadre de l'emploi d'une carte de crédit concernent le taux de change pratiqué lors de paiements à l'étranger. Le taux de change appliqué n'est pas celui du jour où l'opération a été effectuée, mais où la transaction a été comptabilisée par l'organisme qui gère la carte. Ce taux de change est basé sur les taux officiels de la Banque centrale européenne.

Espace public

Le client s'engage à conserver soigneusement sa carte et à ne pas l'abandonner sans surveillance dans des espaces accessibles au public (par ex. des bureaux). Les endroits qui sont, sur le plan pratique, accessibles à un grand nombre de personnes, sans être vraiment qualifiés d'espaces accessibles au public, sont cependant assimilés à ceux-ci (par ex. vestiaires d'un club de sport).

Retraits à un distributeur automatique de billets

Un certain nombre de plaintes concernent les retraits d'argent aux terminaux bancaires où, selon le client, la somme demandée n'a pas été (totalement) délivrée. Le compte a cependant été débité du montant intégral. Dans de tels cas, la bande-journal du distributeur est toujours examinée. Celle-ci contient toutes les données sur les opérations effectuées auprès de l'appareil incriminé et enregistre également toutes les pannes techniques ou autres en cours d'opération. On peut ainsi vérifier que les senseurs ont bien constaté la remise du montant demandé. La société qui gère les terminaux bancaires ou la banque elle-même confirment qu'aucune différence de caisse n'a été constatée au moment du retrait et que l'appareil a fonctionné normalement.

Télématique

Les plaintes concernant la télématique ont surtout porté sur l'imputation de frais pour l'utilisation de la banque par ordinateur dans le cadre des opérations de banque à domicile. Pour une raison inconnue, il n'a pas été possible d'utiliser l'application. La banque a reversé les frais imputés.

Chèque

Au fil des ans, les plaintes relatives à l'utilisation de chèques sont de moins en moins fréquentes. Cela n'a rien d'étonnant si l'on considère la multiplication des paiements électroniques et la baisse du nombre de chèques émis. Depuis le 1^{er} janvier 2002, la carte de garantie Eurocheque a disparu.

Parmi les plaintes que l'Ombudsman a reçues à propos des chèques, on notera l'enregistrement d'un chèque nominatif, comptabilisé sans endossement sur le compte d'une tierce personne, et le double débit d'un chèque présenté. Après intervention de l'Ombudsman, les institutions financières ont remboursé les clients en appliquant correctement la valeur.

En cas de vol de chèques et de la carte bancaire, après avoir averti Cardstop et fait bloquer sa carte, le client a souvent l'impression – à tort – que rien ne peut plus lui arriver. Dans un cas, il est arrivé qu'en dépit de l'opposition aux chèques volés, plusieurs de ceux-ci ont été présentés et payés.

Il convient de bien distinguer la carte bancaire de la carte de garantie Eurocheque. Lorsqu'une carte bancaire est bloquée, plus aucun retrait d'argent n'est possible. En cas de paiement par chèque, la carte n'est présentée que comme carte de garantie, pour contrôler la signature et le numéro de compte. Dans ce cas, elle ne vaut que comme carte de garantie pour la fonction Eurocheque, mais elle n'a pas en soi valeur d'instrument de paiement.

Le système Eurocheque garantissait aux tiers le paiement du chèque tiré par le porteur de ce chèque. Un montant de 7.000 BEF était donc toujours garanti. Autrement dit, un chèque vierge correspondait à un montant de 7.000 BEF en Belgique.

La carte de garantie Eurocheque a été supprimée le 1^{er} janvier 2002.

*Sérieuse
baisse
d'utilisation
du chèque*

Opérations au guichet

Chèque circulaire

Chaque année, l'Ombudsman reçoit un certain nombre de lettres signalant le vol de chèques circulaires. Les propriétaires légitimes sont ainsi dépossédés du montant du chèque. Certes, ils peuvent déposer plainte et se constituer partie civile, dans l'espoir que les instances compétentes pourront appréhender le voleur. Encore faut-il que celui-ci soit solvable pour pouvoir réparer le dommage. Depuis des années, l'Ombudsman incite les bénéficiaires de paiements à se faire virer les sommes qui leur sont dues sur un compte bancaire, et non à se les faire payer par chèque circulaire. Le nombre de plaintes est en baisse depuis que de plus en plus de bénéficiaires de paiements ont pris conscience du risque et qu'ils demandent le versement en compte des montants leur revenant. Le scénario est toujours le même. Le chèque circulaire est envoyé par La Poste. Il est intercepté avant d'arriver à destination.

La personne qui a dérobé le chèque le perçoit auprès d'une agence de banque en se servant d'une fausse carte d'identité ou d'une carte d'identité volée et falsifiée. L'Ombudsman est surpris de constater que le document d'identité vierge volé est toujours un passeport pour étranger et jamais une carte d'identité belge. Le voleur est en possession d'un document d'identité dont les données, complétées par lui, correspondent à celles figurant sur le chèque circulaire. L'employé de banque qui se voit présenter le document doit contrôler la carte d'identité et vérifier que les données y figurant correspondent à celles du chèque circulaire. L'inscription des données de la carte d'identité au dos du chèque circulaire prouve que ce contrôle a bien été effectué par la banque. Rien ne peut alors lui être reproché. Il est toujours conseillé au plaignant de s'adresser à l'émetteur du chèque circulaire pour se faire payer.

Espèces

Des plaignants déclarent avoir versé des espèces au guichet de l'agence bancaire. L'argent n'a toutefois jamais été comptabilisé sur le compte. Dans un tel cas, la banque vérifiera si le jour où le versement est réputé avoir été effectué, une différence de caisse a été constatée à l'agence. S'il n'en est pas retrouvé trace, la banque conclura qu'il n'y a pas eu d'erreur de traitement. Les opérations comptabilisées sont toujours confirmées via les extraits de compte. Par ailleurs, le client se voit remettre un reçu de l'opération effectuée au guichet. S'il n'est pas en mesure de présenter ce document à l'Ombudsman, ce dernier ne peut l'aider.

Un problème de preuve est souvent à la base des contestations concernant des versements ou des retraits en espèces. Il est conseillé aux clients des banques de toujours demander un reçu du versement si celui-ci ne leur est pas remis spontanément, et surtout de contrôler ce document immédiatement sur place.

*Le virement
sur compte
bancaire est
nettement
plus sûr que
le chèque
circulaire*

*Il faut
toujours
demander un
reçu de
l'opération*

Parfois, les clients désireux de retirer des espèces rencontrent des problèmes lorsqu'ils sont renvoyés par l'employé de banque au distributeur de billets. Lorsqu'un client souhaite réellement passer par les guichets de la banque pour y retirer une somme d'argent – qu'elle soit importante ou non –, le personnel de la banque doit respecter ce souhait. Il est toutefois normal que ce personnel conseille au client d'effectuer ses retraits via les distributeurs de billets. Si celui-ci ne veut pas qu'il en soit ainsi – pour quelque raison que ce soit –, l'agence satisfera à sa demande. Le client devra alors accepter que des frais, tels que prévus dans la liste des tarifs de la banque, lui soient facturés.

Virements : franc belge – euro

L'euro s'est rapidement et pleinement intégré dans les circuits financiers. La plupart des banques avaient déjà commencé la conversion en euro des comptes en franc belge à la mi-2001. Cette transition s'est déroulée pratiquement sans heurts et sans incidents, à quelques petites erreurs près.

Un client remet un ordre de virement sur un formulaire de virement rouge, c'est-à-dire exprimé en franc. Or, la banque effectue le paiement en euro. La banque a attendu la restitution de la différence entre le montant dû et le montant versé pour recrediter le compte du client. Celui-ci ne s'est adressé à l'Ombudsman que quelques mois plus tard. L'Ombudsman a fait remarquer à la banque que la faute lui incombait. Celle-ci devait s'adresser au bénéficiaire pour récupérer la différence de montant. L'Ombudsman a invité la banque à recrediter immédiatement le compte du client, ce qu'elle a fait sur-le-champ.

Si le plaignant est lui-même responsable de l'erreur, il doit en supporter les conséquences. L'on attend cependant de la banque qu'elle lui tende une main secourable.

L'Ombudsman a reçu des plaintes de clients qui n'étaient pas d'accord sur le principe de la conversion anticipée en euro de leur compte en franc, et qui souhaitaient que cette conversion n'intervienne qu'au 1^{er} janvier 2002. Certaines banques ont accédé à la requête de ces clients et ont reporté la conversion à cette date, d'autres ont invité les clients à clôturer leur compte et à trouver un autre banquier.

Le passage à l'euro n'a (quasiment) pas posé de problèmes

Paiements internationaux

Paiements de pension au départ de l'étranger (zone euro)

Des plaignants font remarquer que certaines banques imputent des coûts dans le cadre du paiement d'une pension provenant d'une caisse de prévoyance française et d'une caisse de pension allemande.

Une directive européenne relative aux virements internationaux, qui a été transposée en droit belge en janvier 2000, impose certaines règles concernant les informations, les délais d'exécution et le partage des coûts en cette matière. Pour ce qui est du partage des coûts, la loi prévoit que l'institution du donneur d'ordre (en l'occurrence la caisse de prévoyance française, la caisse de pension allemande), mais aussi chaque institution intervenante et l'institution du bénéficiaire sont tenues d'exécuter le virement pour l'intégralité du montant, à moins que le donneur d'ordre n'ait explicitement donné à connaître que les coûts des paiements transfrontaliers devaient être totalement ou partiellement imputés au bénéficiaire.

La norme standard est que tous les coûts sont à la charge du donneur d'ordre. Les coûts ne peuvent être reportés totalement ou partiellement sur le bénéficiaire que sur requête expresse du donneur d'ordre. Les paiements de pensions ne font pas exception à cette règle.

Les plaintes relevant de cette rubrique portaient sur la comptabilisation tardive de montants virés ou crédités sur compte. Des fonds sont virés vers un compte bancaire auprès d'une banque étrangère dans ou en dehors de l'Union européenne. Inversement, le client attend un montant qui doit arriver de l'étranger sur son compte auprès d'une banque belge via l'un ou l'autre instrument de paiement. Un examen du dossier concret montre que l'opération s'est déroulée correctement ou qu'un retard a effectivement été enregistré. Dans ce dernier cas, la banque indemnise le préjudice.

Des chèques étrangers sont crédités sur le compte du client, sous réserve de leur encaissement réel. En l'absence de provision suffisante sur le compte du tireur du chèque, la banque étrangère demandera à la banque belge de restituer le montant versé. Les clients sont renvoyés aux conditions générales de la banque, qui prévoient explicitement cette procédure.

En l'an 2000, le coup d'envoi a été donné au système FIN-NET. La Commission européenne, qui a été à la base de cette initiative, souhaite promouvoir l'approche extrajudiciaire des plaintes transfrontalières dans le domaine bancaire. Tout citoyen de l'Union européenne peut s'adresser à l'organe extrajudiciaire le plus proche pour déposer une plainte. Celui-ci prendra alors contact avec son homologue dans le pays où les faits se sont produits. Cet organe extrajudiciaire s'adressera à l'instance financière concernée, et com-

*Norme
standard :
tous les coûts
à la charge
du donneur
d'ordre*

*FIN-NET
souhaite
promouvoir
l'approche
extrajudiciaire
des plaintes
transfron-
talières dans
le domaine
bancaire*

muniquera ses résultats au client de la banque ou à l'organe extrajudiciaire qui lui a soumis le dossier.

L'Ombudsman note qu'au cours de l'exercice sous revue, deux plaintes ont été examinées et traitées dans ce cadre, et ce, à l'avantage du client. Ces plaintes avaient été soumises par des résidents belges rencontrant des problèmes avec une banque étrangère dans l'Union européenne. Il s'agissait chaque fois d'un transfert d'argent qui était arrivé avec beaucoup de retard sur le compte du bénéficiaire auprès de la banque étrangère. L'Ombudsman n'a en revanche pas encore eu à traiter de cas où un étranger aurait eu un problème avec une banque en Belgique.

Prêt hypothécaire

Les bénéficiaires d'un prêt hypothécaire contestent le retard que la banque leur reproche sur le schéma de remboursement prévu. L'examen révèle que la banque a attiré leur attention sur ce retard d'abord par simple courrier, puis par lettre recommandée, lorsque le retard s'est accru. Ce retard a été démontré sur la base du tableau d'amortissement qui accompagne le crédit. L'Ombudsman invite les emprunteurs à lui prouver par tous les moyens dont ils disposent que les sommes contestées ont été payées. En l'absence de preuve, il donne raison à la banque.

Débit injustifié d'une prime d'assurance de solde restant dû

Le compte bancaire est un élément clé dans le cadre des flux de paiements, ainsi qu'en témoigne l'exemple suivant. Suite au refinancement d'un crédit-logement, l'assurance de solde restant dû des clients a également été résiliée. Une nouvelle prime a cependant encore été débitée indûment de leur compte. Cela a entraîné un retard dans le paiement des mensualités du prêt hypothécaire. Les emprunteurs ont supposé que la prime serait rapidement reversée, ce qui devait permettre l'exécution normale de leur ordre permanent de remboursement du prêt. La banque a promis à plusieurs reprises de rectifier la situation, mais ne l'a pas fait. Finalement, au terme de toute la procédure, le crédit est devenu exigible et les clients ont été enregistrés à la centrale des risques pour les particuliers. Du fait de l'inscription au débit de la prime, le solde sur le compte était insuffisant pour effectuer les remboursements. En fait, la banque n'avait pas renoncé au bénéfice de la police auprès de l'assureur, après l'encaissement de la dernière prime par celui-ci. Il faut noter que les emprunteurs ont eux-mêmes également contribué au retard de paiement en n'approvisionnant pas le compte à temps.

*Compte
bancaire =
pivot
pour les
opérations
de paiement*

*Les
emprunteurs
sont
responsables
de l'envoi
des
attestations
au fisc*

Néanmoins, si la prime pour assurance de solde restant dû n'avait pas été prélevée, le prêt n'aurait jamais été résilié et il n'y aurait pas eu de notification à la centrale des risques. La banque a présenté ses excuses. La prime de solde restant dû a été reversée sur le compte des clients, avec comptabilisation à la date de valeur exacte, les dommages et intérêts prévus au contrat ont été remboursés et les emprunteurs ont été rayés des listes de la centrale négative.

Déductibilité fiscale

Depuis la loi du 17 mai 2000, les amortissements de capital peuvent être fiscalement déduits sans que le prêt hypothécaire ne soit couvert par une assurance de solde restant dû. Depuis le 1^{er} janvier 2000, cette mesure s'applique également aux emprunts hypothécaires contractés antérieurement sans assurance de solde restant dû.

Outre les attestations fiscales annuelles (primes d'assurance de solde restant dû – amortissements), une attestation unique doit être délivrée au démarrage du contrat de prêt hypothécaire, visant tant le crédit hypothécaire que l'assurance de solde restant dû.

Cette attestation unique est absolument indispensable pour pouvoir bénéficier de la déductibilité fiscale. Les attestations sont fournies par la société de crédit et la compagnie d'assurances aux emprunteurs au moment où l'emprunt hypothécaire est conclu. L'absence de ces attestations peut difficilement être reprochée à la banque et à la compagnie d'assurances, dès lors qu'en dépit de signaux répétés de la part de l'administration fiscale, les emprunteurs eux-mêmes s'abstiennent de réagir.

Clause de variabilité

Un certain nombre de dossiers de plaintes concernaient l'application de la clause de variabilité dans l'acte de prêt hypothécaire. L'Ombudsman a examiné ces plaintes sur la base des documents et des contrats signés et a constaté que les adaptations avaient en général été correctement pratiquées.

Ristournes

Nombreux sont les emprunteurs qui s'étonnent de ne plus bénéficier de ristournes en cas de révision du taux d'intérêt. Les ristournes telles qu'accordées précédemment échoient et ne sont plus renouvelées. La loi du 13 mars 1998 sur le crédit hypothécaire n'autorise en effet plus les ristournes.

Crédit à la consommation

Les plaintes relatives à des prêts à tempérament et à des prêts personnels visent principalement les retards de remboursement et la résiliation du crédit qui s'ensuit, la saisie des revenus et enfin la notification de l'emprunteur à la centrale des risques pour les particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique. A chaque fois, le bien-fondé de la procédure a été vérifié. Si l'emprunteur a conclu un accord avec la banque en vue de rembourser chaque mois un certain montant venant en déduction de sa créance, il est illogique de mettre en œuvre, en sus, la saisie sur le revenu, qui était temporairement suspendue tant que l'emprunteur respectait l'accord. La banque a remboursé le montant à l'emprunteur.

Le client a tout intérêt à d'abord discuter avec la banque lorsqu'il apparaît que l'endettement est devenu trop lourd et qu'il ne peut plus faire face aux remboursements périodiques. Une solution concertée sera recherchée, qui soit susceptible de convenir à toutes les parties concernées.

Fournir régulièrement des informations à l'emprunteur sur l'état de son crédit en cas de retards de paiement aidera celui-ci à y voir plus clair dans ce qui doit encore être payé, tant en capital, qu'en intérêts, ou en intérêts de retard ou encore en dommages et intérêts. Des plaignants ont demandé ces informations à leur institution financière mais n'ont reçu aucune réponse. Il en a été de même pour une personne qui s'était portée caution pour un crédit et qui, mise en demeure de payer, ignorait tout des obligations qui lui incombaient vis-à-vis de la banque.

Bien des emprunteurs demandent une ouverture de crédit pour financer par exemple l'achat d'un bien mobilier (voiture, ...). Des clients versent chaque mois une somme égale aux intérêts de leur emprunt; en fin de contrat, la banque leur envoie une mise en demeure de rembourser dans les trois mois la totalité de la somme empruntée. Ceux-ci s'en étonnent et ne comprennent pas pourquoi la banque ne les a pas avisés du fait qu'ils ne remboursaient que les intérêts.

A cet égard il y a lieu d'analyser de quelle façon la banque a informé les plaignants. Chaque mois depuis l'enregistrement de la première opération, les emprunteurs reçoivent un extrait de compte leur permettant de suivre clairement, avec toute une série d'explications à l'appui, l'évolution du contrat de crédit. Sur cet extrait, il leur est vivement conseillé d'effectuer des remboursements de capital. L'attention des emprunteurs est attirée sur le fait que le paiement des intérêts ne rembourse pas le capital. Le conseil leur est donné de procéder à des remboursements réguliers de capital de x % par mois. Pour autant que des informations claires leur aient été fournies, on ne peut reprocher à la banque un manque de transparence.

*Discuter
immédiatement
avec la
banque si
les dettes sont
trop lourdes*

*Obligation
légale
d'identifier
les mauvais
payeurs*

Enregistrement auprès de la Centrale des risques de crédit

La notification des mauvais payeurs à la centrale des risques de crédit pour les particuliers de la Banque Nationale de Belgique est une obligation pour les institutions financières (législation relative au crédit à la consommation et arrêté royal du 20 novembre 1992). Certaines conditions doivent être remplies au moment de la notification. Le non-paiement de trois échéances donne lieu à la notification du mauvais payeur. Une fois la créance apurée, la banque doit également signaler le remboursement à la centrale des risques. Le client demeure alors sur la liste pendant un ou deux ans, selon le type de créance, mais avec la mention "remboursé". Lorsque la notification à la centrale des risques repose sur une erreur matérielle de la banque, les coordonnées de l'emprunteur seront totalement rayées.

Le client a obtenu un prêt à tempérament. La banque a commis une erreur dans l'encodage de son adresse. Lorsque, quatre mois plus tard, il a été avisé par son employeur que la banque essayait de saisir son salaire, le client a pris contact avec la banque et a réglé la totalité des mensualités en retard. Entre-temps, la banque avait fait inscrire le plaignant comme mauvais payeur dans le fichier de la Banque Nationale. La banque n'a jamais réussi à contacter son client alors qu'elle disposait d'une photocopie de sa carte d'identité. Celui-ci était en outre client depuis plus de trois ans pour un autre produit. La banque a fait procéder à la radiation des coordonnées du plaignant de la liste des débiteurs défailants.

Un tableau d'amortissement en cas de retard dans le remboursement d'un crédit, qui a été accepté par toutes les parties, doit être considéré comme une facilité de remboursement pour pouvoir acquitter plus facilement le montant devenu exigible. Ce plan n'a pas d'incidence sur l'obligation que la loi fait aux institutions financières de maintenir l'enregistrement auprès de la Banque Nationale durant une période de deux ans à compter du remboursement complet.

Valeurs mobilières

Presque un tiers des plaintes concernaient les valeurs mobilières.

Tarifification sur opérations de bourse

La banque a le devoir d'informer préalablement la clientèle de la modification de ses tarifs. Cela peut se faire en intégrant l'information dans un avis annexé aux extraits de compte, et ce, préalablement à l'entrée en vigueur de la modification. Cette manière de procéder est conforme aux conditions générales de la banque auxquelles les clients ont adhéré lors de l'ouverture de leur compte. Les conditions générales précisent que «le client est avisé de la modification des tarifs par voie d'un avis joint à un extrait de compte ou par lettre». Le nouveau tarif est par ailleurs mis à la disposition du client dans toutes les agences de la banque. Le même article prévoit en outre que le client qui ne serait pas d'accord dispose d'un délai de 45 jours après la communication pour mettre fin sans frais à sa relation avec sa banque.

Split d'un titre

Un investisseur qui donne l'ordre de vendre une action qui est scindée à l'ouverture de la bourse, le rapport étant de quatre nouvelles actions pour une ancienne, devra adapter lui-même son ordre de vente. Voici un exemple en guise d'illustration. Le 14.07.00 vers 10 heures, l'investisseur donne l'ordre de vendre 200 actions X au cours de 215 USD avec une durée de validité jusqu'au 31.08.00. Ce même jour, à l'ouverture de la bourse (Nasdaq), le titre est divisé selon un rapport de quatre nouvelles actions pour une ancienne. Le 17.07.00, le client reçoit par courrier confirmation de son ordre et du split des titres. Le 29.08.00, il constate que l'ordre n'a pas été exécuté. Il introduit un nouvel ordre de vente de 800 actions avec un cours limite de 54 USD valant jusqu'au 30.09.00. Cet ordre n'est pas exécuté. Le cours limite n'a pas été atteint.

Le client s'étonne que la banque n'ait pas procédé au split automatique de l'ordre.

L'ordre de vente a été passé par le client avant l'ouverture de la bourse. Le dernier cours connu le 13.07.00 était de 201,75 USD. La banque pouvait accepter cet ordre avec une limite fixée à 215 USD. Les informations concernant le split de l'action ont été communiquées au client par lettre le 17.07.00. Le client aurait donc pu réagir avant le 29.08.00. Les opérations de split peuvent entraîner d'importantes fluctuations – pas seulement au niveau du cours. La banque n'est pas compétente pour procéder elle-même au split de l'ordre qui lui a été donné.

Prêts euro-obligataires : cotation

Des clients souhaitent effectuer un placement ayant un rendement supérieur à celui des produits d'épargne classiques. Ayant obtenu des explications détaillées au cours d'un entretien à l'agence, ils portent leur choix sur un placement de type euro-obligataire. Les

Tous les clients sont supposés connaître les conditions générales de la banque

Le split des ordres ne relève pas de la compétence de la banque ou de la société de bourse

*Une cotation
n'est pas
une garantie
pour l'avenir*

bureaux de cotation formulent une estimation de la valeur (cotation) de ces instruments de placement. Par la suite, ces clients se plaignent que le banquier leur a dispensé de mauvais conseils concernant la qualité du titre vendu. Dans le cadre de cet achat, la banque comme les plaignants se sont basés sur une "cotation" qui à l'époque était considérée comme bonne. Nul ne peut prévoir l'évolution future et la baisse éventuelle de qualité du titre acheté, pas même le banquier. Un emprunt obligataire peut être considéré comme sans risque au moment de l'achat sur la base de la cotation qui lui est octroyée. Un an plus tard, un risque peut apparaître, qui ne met nullement la banque en cause. A moins de pouvoir reprocher à la banque de leur avoir fourni des informations erronées au moment de la souscription, les clients supporteront eux-mêmes la moins-value éventuelle du titre acheté.

Formulation des plaintes en cas d'opérations sur actions

Les règlements ad hoc, que les sociétés de bourse et les banques font signer à leurs clients lors de l'ouverture d'un compte, prévoient un laps de temps réduit pour formuler une plainte. L'Ombudsman constate que les plaintes dans ce domaine lui sont parfois soumises avec des mois de retard. Certes, il faut respecter le principe qui consiste à s'adresser d'abord à l'institution financière avant de soumettre sa plainte à l'Ombudsman. Un examen complet de la situation est ensuite demandé à l'intermédiaire financier. Mais lorsqu'il apparaît que le client a attendu des semaines, voire des mois avant de se plaindre auprès de son institution financière et qu'il ressort du rapport de celle-ci qu'aucune faute ne peut lui être reprochée, l'Ombudsman rejettera irrévocablement la plainte. En l'absence de contestation dans le délai prescrit – souvent très court –, l'institution financière considère en effet que le client a approuvé l'opération.

*Formuler des
contestations
dans un court
laps de temps*

Ordres téléphoniques

L'Ombudsman constate que les ordres téléphoniques d'achat ou de vente de titres engendrent régulièrement des situations conflictuelles entre le client et l'intermédiaire financier.

Pour autant que règne un climat de confiance, le téléphone est bien entendu un moyen extrêmement rapide et simple pour placer des ordres. Des problèmes se posent cependant lorsque l'ordre passé n'a pas ou a mal été exécuté. En l'absence de preuve, l'Ombudsman ne peut déterminer qui a raison. Il conseille toujours au client de confirmer immédiatement par écrit (lettre, fax, e-mail) des ordres téléphoniques, en mentionnant l'ordre qu'il vient de passer par téléphone. Cela permet d'éviter bien des malentendus.

*Un précieux
conseil :
confirmer
par écrit les
ordres
téléphoniques*

Les cours des actions fluctuent rapidement et sont très volatils. La plupart des institutions financières acceptent les ordres téléphoniques de leurs clients. Le règlement que le client a signé à l'ouverture du compte-titres stipule expressément que l'institution financière n'est pas responsable en cas d'erreur d'exécution ou d'inexécution d'ordres téléphoniques.

Demande d'avis : actions

Un placement en actions comporte des risques. Une demande d'avis auprès d'un intermédiaire financier ne lie jamais le client. C'est toujours lui qui a le dernier mot et prend la décision finale. Dans la mesure du possible, les intermédiaires financiers s'efforcent d'informer leurs clients et de les mettre en garde contre les placements à hauts risques. Par ailleurs, le client est aussi tenu de prendre ses informations, à tout le moins s'il souhaite investir dans des titres à risques.

Moins-value de titres

L'un des points litigieux parmi les plus fréquents concerne la nature du placement que l'intermédiaire financier a conseillé au client investisseur.

Un client reproche à un intermédiaire financier de lui avoir conseillé d'investir dans un produit x ou z. Il apparaît a posteriori qu'il a subi une sévère moins-value.

Une discussion exploratoire avec le client avait eu lieu avant l'opération. Quels étaient ses desideratas ? Cette discussion a débouché sur une décision du client de souscrire au produit x ou z. Il a signé un document à cette fin. En cas de litige, l'Ombudsman ne peut vérifier ce qui s'est dit exactement au cours de cette discussion exploratoire puisqu'il n'y assistait pas. Il ne peut que constater que le client était d'accord sur un placement donné, dès lors qu'il a signé un document dans ce sens. Le climat boursier n'est pas étranger à ce type de plaintes. Dans ce contexte, l'intermédiaire financier a le devoir de fournir des informations correctes, fondées sur des données objectives. Mais s'il a une obligation de moyens (d'efforts), il n'a en revanche pas d'obligation de résultats. Lorsqu'un avis est donné, c'est en définitive le client qui décide s'il investit ou non dans un titre x ou z. Il est impossible de lui garantir le succès d'un placement en titres. Un placement présentant un rendement supérieur comporte toujours un risque plus élevé de perte financière.

Un rendement plus élevé implique toujours un risque plus important

Indemnisation pour dommages subis

L'indemnisation d'une faute suppose que le plaignant prouve la faute commise, le dommage qu'il a subi ainsi que le lien de causalité entre la faute commise et le dommage subi.

Livraison matérielle de titres

Les clients-investisseurs ont acheté des titres et demandé que ceux-ci leur soient livrés matériellement. Parfois la date du coupon de la première année est déjà échue – le client a reçu le produit net – mais le titre n'a pas encore été livré.

L'institution financière dépend totalement de l'émetteur pour ce qui est de la livraison des titres. Elle ne peut prévoir quand ces titres seront livrés. Elle ne peut qu'insister auprès de l'émetteur pour qu'il fasse le nécessaire dans les meilleurs délais. La livraison non matérielle n'empêche toutefois pas le titulaire de vendre le titre.

Lors de l'émission d'un emprunt obligataire, il avait été dit qu'une livraison matérielle était possible sur demande. Une taxe de livraison (0,2 %) et des frais pour la livraison matérielle ont été imputés aux clients qui ont choisi cette option. Après la période de souscription, le débiteur fait savoir que les titres seront fournis seulement de manière scripturale, c'est-à-dire qu'ils seront portés sur un compte-titres. L'institution financière ne peut qu'en prendre acte. Il s'agit là d'une décision de l'émetteur.

La banque a remboursé la taxe et les frais de livraison imputés.

Transfert d'un compte-titres

Le transfert de titres d'un compte-titres vers un compte auprès d'une autre institution financière suscite un certain nombre de plaintes. Les clients-investisseurs se plaignent du coût et de la durée du transfert des titres.

A l'ouverture d'un compte-titres, le client-investisseur signe un formulaire d'ouverture et déclare avoir reçu les Conditions générales de la banque. Ce document contient les dispositions qui règlent la fin d'une relation avec le client. L'imputation de tarifs et indemnités y est également prévue.

Lors de la clôture d'une relation avec un client, tous les engagements et dettes éventuels sont exigibles de plein droit et sans avertissement. La banque peut imputer les commissions et frais de clôture applicables. Les tarifs et rémunérations sont portés à la connaissance du client via une brochure disponible dans les agences des institutions financières. Le client peut en recevoir un exemplaire sur simple demande. Ces tarifs et rémunérations peuvent aussi être communiqués par courrier ou sur les extraits de compte.

Lors du transfert d'un portefeuille, il convient de respecter une série de procédures. La banque transférante doit informer la banque destinataire de l'ordre de transfert. Les titres étrangers sont conservés par des correspondants étrangers. Chaque institution financière (société de bourse, banque) travaille, pour certains titres, avec des correspondants propres à qui des instructions particulières doivent être données pour transférer les valeurs vers les correspondants propres des autres institutions financières.

A plusieurs reprises, des plaintes ont été formulées concernant le coût du transfert d'un compte-titres. Les coûts imputés pour l'opération sont basés sur les tarifs qui ont été communiqués au client et reprennent notamment les montants imputés à la contrepartie (correspondant). Compte tenu des caractéristiques de chaque correspondant, il est possible que les coûts diffèrent d'une institution financière à l'autre.

Une fois qu'il a réceptionné et comptabilisé les titres, le correspondant en informe la banque bénéficiaire, qui crédite le compte-titres du client. Ce n'est qu'à ce moment-là que le transfert est réalisé.

*Le transfert
d'un compte-
titres peut
prendre un
certain temps*

Le fait que les titres soient rayés de la comptabilité de la banque transférante ne signifie donc pas encore qu'ils soient sur le point d'être inscrits sur le compte du client dans la banque destinataire.

Les erreurs doivent être signalées au plus vite

En cas d'erreurs (par ex. double exécution d'un ordre), le client doit avertir l'institution financière dans un bref délai. Que signifie un bref délai ? Ce délai est défini dans le règlement régissant les ordres de bourse. Dans la plupart des règlements, il est question d'une réaction immédiate de la part du client. Dès que celui-ci est en possession de la confirmation de l'exécution de son ordre, il doit donc informer l'institution financière de l'erreur. Une réaction immédiate permettra en effet de rectifier l'opération erronée sans trop de problèmes financiers. Dans ce cadre, il ne faut pas perdre de vue que si un client domicilie son courrier à l'agence, il s'engage à demander lui-même régulièrement ses extraits de compte et autres courriers. L'institution financière ne peut être tenue pour responsable des conséquences qui pourraient découler de la conservation et du retrait et/ou de la livraison tardifs de la correspondance que la banque tient à la disposition de sa clientèle.

Fixer une limite pour les ordres de bourse

Un ordre à un cours limite n'est exécuté qu'au cours limite donné ou à un meilleur cours (inférieur pour un achat, supérieur pour une vente). Le client ne peut reprocher à l'intermédiaire financier d'avoir exécuté un ordre pour lequel il n'avait fixé aucune limite.

Précompte mobilier réduit

Pour bénéficier de l'avantage fiscal (15 % au lieu de 25 % de précompte mobilier) lors de l'encaissement de coupons d'actions en vif (VVPR), il faut nécessairement que les strips soient présentés en même temps que les coupons. Une société émettrice décide de dématérialiser les strips qui sont déposés obligatoirement sur un compte-titres. L'actionnaire ne peut bénéficier de l'avantage fiscal, puisqu'il négocie ses coupons d'actions au guichet, tandis que les strips se trouvent sur le compte-titres; ils ne sont donc pas présentés simultanément. La seule possibilité pour bénéficier de l'avantage fiscal est de placer les titres sur le compte-titres où se trouvent déjà les strips.

Pour pouvoir bénéficier d'un précompte mobilier réduit, les clients doivent présenter simultanément les coupons et les strips correspondants. Cette condition n'est pas remplie lorsque les coupons sont présentés matériellement alors que les strips sont scripturalisés. La seule manière – conforme à la circulaire fiscale du 17.10.1996 – pour le client de bénéficier du précompte mobilier réduit est donc de faire placer, antérieurement à la date de paiement du coupon, ses actions (manteau + coupons) sur un compte-titres auprès de son institution bancaire où sont également gérés les strips.

*Gestion de
fortune :
respecter
l'horizon
convenu*

Contrat de gestion de fortune

Dans le cadre d'un contrat de gestion de fortune, les parties conviennent d'investir un capital déterminé avec une certaine vision à terme. Dans cette perspective, il est indispensable de bien cerner le profil du candidat-investisseur. Le client souhaite-t-il suivre une politique de placement défensive ou agressive ? Préfère-t-il une distribution ou un emploi des résultats ? Dans quelle mesure est-il disposé à prendre des risques et à quel terme ? Un entretien préalable s'impose pour faire connaissance avec le candidat-investisseur et s'enquérir de ses aspirations. En cas d'accord, tous ces paramètres seront inscrits dans un contrat dont les dispositions seront contraignantes tant pour l'institution financière que pour le client.

Il n'est pas normal qu'après seulement onze mois, un client se plaigne déjà des résultats de la politique menée par l'institution financière quand il avait été prévu que cette politique s'étale sur une période de quatre ans.

Quand il a été convenu dans un contrat de gestion de fortune d'investir les actions de manière défensive, il est inacceptable que l'intermédiaire financier achète presque exclusivement des actions de sociétés de technologie de pointe pour le compte de son client.

Le gestionnaire du portefeuille doit remplir sa mission en bon père de famille, en se fondant sur des données objectives et tenant compte des accords conclus avec le client-investisseur.

Événements du 11 septembre 2001

Les ordres sur les bourses américaines à partir du 12.09.01 n'ont été exécutés que le 19.09.01. Certains clients s'étonnent de ne pas avoir été prévenus. Suite aux événements survenus aux États-Unis, les cotations en bourse ont été suspendues. En tant que détenteur avisé d'un portefeuille de titres constitué en tout ou en partie de titres cotés sur des bourses américaines, il est normal que le client se soit préoccupé de l'évolution de la situation boursière suite aux événements du 11.09.01, ceux-ci ayant été largement couverts par les médias. Les institutions financières ont rempli leur devoir d'information par des communications via les extraits de compte.

Sicav

Souvent, les investisseurs estiment que la personne qui les a conseillés manquait d'expertise. Un client souscrit à un fonds de placement sur la base des conseils qui lui ont été donnés. Ce fonds perd de sa valeur à vue d'œil. Finalement, le client vend à perte ses parts dans le fonds de placement. Il reproche au conseiller de lui avoir vanté les mérites d'un fonds dont ce dernier aurait dû savoir qu'il ne donnerait pas de bons résultats. Tout investisseur doit avoir conscience de ce qu'aucune action, qu'aucun fonds ne présente de rendement garanti. Investir en sicav et en actions ne va pas sans risque. La réaction de l'investisseur fait suite à une évolution sur le marché. Après examen, l'Ombudsman n'a pas pu mettre en évidence un manque d'information ou une négligence dans le chef du conseiller.

*Il n'est
jamais prévu
de garantie
de rendement*

Versement tardif du produit de la vente d'une sicav

Onze semaines après la vente, le produit de cette opération n'est toujours pas comptabilisé sur le compte d'un client. Dans l'intervalle, celui-ci a placé un ordre d'achat qui a été effectué et son compte se retrouve en position débitrice. La banque conservait les titres chez un dépositaire étranger. Lorsque l'ordre de vente a été donné, celui-ci n'a pu retrouver immédiatement les titres en question. La vente a été effectuée tardivement à la valeur d'inventaire de l'époque. Le produit de la vente a été comptabilisé sur le compte du plaignant avec une application correcte de la valeur; aucun intérêt débiteur n'est donc dû. Une indemnité a au demeurant été payée au taux d'intérêt légal. Les conditions générales de la banque prévoient qu'une responsabilité éventuelle de la banque ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation du préjudice indirect de nature financière, comme notamment une perte de bénéfice. L'Ombudsman est d'avis que le client a été indemnisé de façon équitable.

Echange de parts

Il est procédé à un échange de parts livrées matériellement d'une sicav x en parts d'une sicav y. Ces derniers titres n'ont toujours pas été livrés matériellement et le client souhaite les vendre. L'institution financière n'est concernée par l'opération d'échange qu'en tant qu'intermédiaire et ne peut bien entendu livrer des titres qu'elle n'a elle-même pas encore reçus de l'émetteur. Le plaignant demeure toutefois propriétaire des titres durant cette période d'échange et peut donc les vendre à tout moment. Il a pris contact avec l'intermédiaire financier qui a fait le nécessaire pour exécuter l'ordre de vente.

Garantie du capital à l'échéance

Des investisseurs en sicav s'étonnent de ne pouvoir bénéficier de la garantie du capital en cas de vente avant l'échéance. Ils reprochent à leur conseiller financier de leur avoir dispensé des informations erronées. La fiche technique de la sicav qui a été remise aux investisseurs était pourtant absolument explicite à ce propos.

*Une vision à
long terme
exige à tout
le moins un
peu de
patience*

De nombreux investisseurs expriment leur mécontentement quant aux prestations des sicav auxquelles ils ont souscrit. Ils devraient pourtant faire preuve de patience. Un placement de cette nature implique une vision à long terme. Sur une plus longue durée, les marchés devraient compenser leurs pertes. Lorsque, dans une telle situation, l'investisseur décide malgré tout de vendre ses parts, il devra en supporter irrévocablement les conséquences.

Valeur d'inventaire

Certains investisseurs se trompent dans la valeur d'inventaire d'une sicav. Le prix d'une sicav ne résulte pas, comme pour les actions, de la rencontre d'un acheteur et d'un vendeur qui veulent conclure une opération à un prix donné. La valeur d'inventaire est calculée sur la base de la valeur des titres sous-jacents dans lesquels le fonds de placement a investi. En fait, un "inventaire" est réalisé sur la base des titres dans lesquels l'organisme de placement collectif a investi. Cette valeur d'inventaire est calculée tous les jours, semaines ou quinze jours, ... Lorsqu'un investisseur souhaite acheter ou vendre une sicav, cela se fera toujours à la prochaine valeur d'inventaire qui sera calculée. Il n'est pas possible de prendre le train en marche ou d'en descendre entre deux "inventaires" au prix de la valeur d'inventaire précédente. Il faudra attendre pour ce faire la prochaine fixation de la valeur d'inventaire.

L'organisme de placement collectif est une entité juridique distincte – une société anonyme – qu'il ne faut pas confondre avec une banque. L'institution financière commercialise les parts du fonds de placement collectif. Ce dernier ne tombe donc pas sous la protection du système de protection des dépôts et instruments financiers.

*Un fonds de
placement
n'est pas
couvert par
le système de
protection
des dépôts*

Coffres

Le locataire d'un coffre est seul responsable de toutes les conséquences qui peuvent découler de la perte, du vol ou de l'abus de la clé et/ou du code de son coffre. Les clés des coffres loués ne sont en aucun cas conservées à l'agence.

Assurances

Assurance-compte

L'assurance-compte, liée à certains comptes bancaires, permet aux bénéficiaires ou aux ayants droit de bénéficiaire, sous certaines conditions, d'une intervention de l'assurance qui consiste par exemple à doubler le solde inscrit sur le compte d'épargne.

Le décès doit être la conséquence d'un accident. Dans les conditions générales de l'assurance, l'accident est défini comme un événement résultant de l'action soudaine et fortuite d'une cause extérieure étrangère à la volonté de l'assuré et qui a pour conséquence une lésion corporelle. Conformément aux règles de preuve applicables, il incombe aux ayants droit de l'assuré de démontrer que l'événement qui a donné lieu au dommage était bien couvert par le contrat d'assurance et n'en était pas exclu. La preuve d'un accident au sens usuel du terme ne suffit pas. L'accident doit être lié à une cause externe à l'organisme du titulaire. L'assurance-compte est une combinaison de deux types de contrats.

Premièrement, un contrat d'assurance est conclu entre l'assureur et le preneur d'assurance, qui est la banque. Ce contrat d'assurance a pour objet de garantir l'assuré contre les risques de décès par accident. C'est une assurance de personnes, autre qu'une assurance sur la vie, qui est assujettie aux règles applicables à ce genre d'assurance, notamment celles relatives à la charge de la preuve. Dans ce contrat d'assurance, l'assuré est «toute personne physique titulaire ou cotitulaire d'un compte auprès de la banque». La banque s'engage, en tant que preneur d'assurance, à payer la prime convenue et à signaler à l'assureur la survenance des sinistres dont elle est informée.

Deuxièmement, un contrat est conclu entre la banque et ses clients, qui sont titulaires ou cotitulaires d'un compte auprès d'elle. Lors de l'ouverture de ce genre de compte, le (co)titulaire s'engage à l'égard de la banque à payer une partie de la prime que celle-ci verse à l'assureur et à lui déclarer le sinistre survenu, de manière que la banque puisse respecter ses propres obligations d'information à l'égard de l'assureur.

L'assurance-compte est une assurance de personnes, autre qu'une assurance sur la vie, dans le cadre de laquelle il suffit aux bénéficiaires des indemnités de prouver que le sinistre faisant l'objet du contrat d'assurance s'est réalisé, en l'espèce que le décès fait suite à un accident au sens des conditions générales de la police d'assurance-compte, c.-à-d. qu'il résulte d'un événement provenant de l'action soudaine et fortuite d'une cause extérieure étrangère à la volonté de l'assuré.

Il suffit donc que les ayants droit démontrent que l'accident est dû à l'action soudaine et fortuite d'une cause extérieure étrangère à la volonté de l'assuré.

Les ayants droit doivent prouver eux-mêmes que l'accident était couvert par le contrat d'assurance

*La garantie
locative
a-t-elle bien
été versée?*

Garantie locative

Bailleur et locataire conviennent que le montant de la garantie locative sera versé sur un compte bloqué à la banque. Au terme du bail, ce sont à nouveau le bailleur et le locataire qui donnent ensemble au banquier l'ordre de débiter les montants requis du compte de garantie locative et qui lui indiquent l'affectation à leur donner. La banque exécute leurs ordres : elle ne prend elle-même pas d'initiative dans ce contexte.

En cas de contestation concernant la libération d'une garantie locative, il y a lieu d'examiner la responsabilité de la banque dans chaque cas concret. Lorsqu'une garantie locative a été libérée sur la base d'un document écrit plutôt suspect et pour le moins sommaire et, en outre, un mois seulement après la signature du contrat de bail, la banque devrait être sur ses gardes et s'enquérir de la situation auprès du bailleur.

Au terme d'un contrat de location, les bailleurs réclament le bénéfice des fonds bloqués. C'est alors qu'ils constatent que si un compte de garantie locative a bien été ouvert au début du bail, le locataire s'est en revanche abstenu d'y verser la moindre somme. Ils demandent à la banque d'intervenir, mais en vain. La banque ne porte en effet aucune responsabilité dans l'affaire. Les bailleurs devront s'adresser au locataire pour récupérer leur dû.

Décès du locataire

Le bailleur demande à la banque de libérer la garantie locative. Les héritiers du défunt ont toutefois renoncé à la succession. Or, un compte de garantie locative ne peut être libéré que sur la base d'un accord daté du locataire et du bailleur, ou d'une copie certifiée conforme de la publication d'une décision judiciaire relative à l'affectation de la garantie locative.

La partie la plus diligente peut déposer une requête auprès du juge de paix de l'endroit où l'immeuble est situé. Un modèle de requête peut être obtenu gratuitement au greffe du tribunal de justice de paix. Le particulier peut défendre lui-même ses intérêts devant le juge de paix.

Si le locataire est décédé et qu'il ne laisse aucun héritier connu, un problème se pose. Une procédure judiciaire de libération engendre des frais qui risquent d'excéder le montant de la garantie.

Une solution pragmatique s'impose. La garantie locative est alors libérée sur simple requête du bailleur, à condition que celui-ci signe une déclaration de préservation dans laquelle il s'engage à rembourser le montant immédiatement, à première requête de la banque, si des héritiers venaient à se présenter et à contester cette opération. Il y a alors une contrepartie connue, et l'on peut, en cas de litige, déposer une requête auprès du juge de paix.

Devoir de discrétion

Les banques sont tenues à un devoir de discrétion. Après un décès, les données relatives aux dettes et revenus ne peuvent être fournies qu'aux seuls héritiers. Un acte de notoriété établit sans équivoque qui, en cas d'ouverture de succession, a le droit d'être informé.

Une cliente a voulu obtenir des informations sur des produits bancaires appartenant à sa mère et détenus auprès de la banque. La banque a refusé de lui communiquer ces informations, la cliente n'ayant pas de procuration pour ce faire. Par contre, la mère de la plaignante a été informée des démarches entreprises par sa fille. Cette dernière estime que la banque n'a pas respecté son devoir de discrétion.

Concernant la demande spécifique d'information de la plaignante, la banque considère cette cliente comme une tierce personne. La banque est tenue par un devoir de discrétion envers sa clientèle, en l'occurrence la mère de la plaignante. Par ailleurs, la banque n'a pas violé son devoir de discrétion en signalant à la mère de la plaignante qu'une demande de renseignements avait été formulée par un tiers (sa fille) au sujet de ses avoirs. C'est au contraire en communiquant lesdites informations à la plaignante qu'elle aurait violé son devoir de discrétion.

Si la fille souhaite obtenir des informations au sujet des avoirs de sa mère, pourquoi ne s'adresse-t-elle pas directement à elle?

Succession

Frais facturés dans le cadre d'un dossier de succession

Lors de la clôture des comptes du père décédé du plaignant, la banque a réclamé une somme à titre de frais administratifs. Le plaignant s'indigne de cette pratique. Il souligne que la banque applique ses conditions générales de manière erronée puisque, n'étant pas en relation contractuelle avec elle, ces conditions générales ne lui sont pas opposables. Les conditions générales de la banque prévoient que "la banque a droit à une rétribution en rapport avec les devoirs accomplis par elle, en raison de l'ouverture de la succession ou de la remise des avoirs qu'elle détient pour le compte de celle-ci".

Les conditions générales en question stipulent également que le coût des services financiers proposés à la clientèle est précisé dans

Les conditions générales de la banque valent également à l'égard des héritiers

un tarif que le client peut consulter de manière permanente à un endroit apparent et nettement visible dans les bureaux de la banque. La liste des tarifs prévoit que les frais de dossier en matière de succession varient en fonction du montant de l'actif. Le défunt père du plaignant avait adhéré aux conditions générales de la banque. Le plaignant, n'étant pas client de la banque, n'a pas adhéré à ces conditions générales, mais il y est tenu en tant qu'ayant droit. En sa qualité d'héritier, le plaignant poursuit la personnalité du défunt pour les besoins de la succession. Les conditions générales de la banque lui sont donc opposables en sa qualité d'héritier. La banque était dès lors en droit de facturer des frais au plaignant.

Au décès du conjoint de la plaignante, la banque n'a pas seulement communiqué aux autorités compétentes les avoirs au nom de celui-ci, mais aussi ceux de la plaignante. Or, le couple était marié sous le régime de la séparation de biens. La banque est tenue de respecter le Code des droits de succession, lequel stipule qu'une déclaration fiscale de tous les avoirs au nom du défunt et/ou de son conjoint doit être faite au fonctionnaire compétent, quel que soit le régime matrimonial du couple.

Conclusions

De nombreuses plaintes trouvent toujours leur point de départ dans le manque de communication avec le client, voire des négligences à son encontre.

Le client est toujours supposé commencer par écrire à son institution financière avant de faire appel à l'Ombudsman. Lorsqu'il ressort toutefois des courriers envoyés par le client que celui-ci a pris contact avec la banque par téléphone, puis par écrit et en désespoir de cause par lettre recommandée sans recevoir pour autant de réponse, l'Ombudsman fera lui-même suivre la plainte à son correspondant dans la banque. C'est une simple preuve de savoir-vivre de la part de l'institution financière que d'envoyer à son client un accusé de réception lorsque celui-ci lui adresse une plainte. Si de plus, l'institution financière ne donne pas suite à cette plainte, elle perd purement et simplement toute crédibilité.

Lorsqu'il est appelé à donner des conseils, le banquier tiendra compte des questions et souhaits du client. Pour les placements en valeurs mobilières, le profil du client est essentiel. La banque tiendra aussi compte de la durée souhaitée du placement par le client. Un placement à long terme peut difficilement être considéré comme le plus approprié lorsqu'il est clair que le client souhaite disposer rapidement de l'argent.

Respecter le profil du client!

La mauvaise évolution de la bourse en 2001 a donné lieu à des réactions et reproches de la part des clients des banques. Lorsque des conseils sont demandés, c'est finalement encore et toujours le client qui décide de souscrire ou non au placement proposé. Le conseiller financier n'est pas responsable d'une mauvaise conjoncture boursière. Lorsqu'un client signe un contrat de gestion de fortune ou toute autre forme de collaboration contractuelle avec l'institution financière concernant des placements, cette dernière a une obligation de moyens, pas de résultats. L'institution financière gèrera les titres en bon père de famille. Elle ne peut toutefois être tenue pour responsable d'événements extérieurs, tels qu'un krach boursier.

L'imputation de frais est souvent source de désaccords entre l'institution financière et le client. L'Ombudsman examine si l'imputation de frais a été correctement effectuée et si le client en était informé ou aurait dû l'être. Le client est également informé du tarif applicable. Les clients réagissent cependant au montant des frais facturés (transfert d'un compte-titres vers une autre institution financière). Concernant ces réactions, l'Ombudsman ne peut toutefois prendre position. Il n'est en effet pas compétent pour intervenir dans les tarifications qui, par essence, présentent un caractère commercial.

L'octroi de crédit est l'une des fonctions de base de l'activité bancaire. Les emprunteurs ayant des difficultés à rembourser leur crédit sont informés de manière correcte jusqu'au moment où le crédit est résilié et où le solde devient immédiatement exigible. L'Ombudsman constate que l'information au client, une fois le crédit devenu exigible, laisse souvent à désirer. Les emprunteurs ont négocié un plan d'amortissement du crédit avec la banque et se tiennent au schéma convenu. Mais ils ne savent plus où ils en sont concernant les intérêts imputés, les clauses de pénalité, les intérêts de retard et l'amortissement du capital. L'Ombudsman insiste pour que les emprunteurs soient régulièrement renseignés sur l'état de leur dette, y compris après la résiliation.

En cas de retard de remboursement dans le chef de l'emprunteur principal, la caution doit être informée dès la première échéance en retard, de manière à pouvoir prendre en charge les obligations de l'emprunteur principal et à éviter la résiliation du crédit.

*Informez
régulièrement
les
emprunteurs
sur l'état de
leur dette*

Correspondants de l'Ombudsman

L'Ombudsman tient à adresser chaque année un mot de remerciement à ses correspondants dans les banques et les sociétés de bourse.

Sans la collaboration des correspondants dans les différentes institutions financières, le traitement des plaintes serait en effet mission impossible.

Leur dévouement et leur motivation sont essentiels, non seulement pour la clientèle, mais pour le secteur bancaire dans son ensemble.

Le traitement des plaintes donne régulièrement l'occasion d'améliorer et d'affiner les services et les produits financiers.

- 42** Critères de base relatifs à la fonction de l’Ombudsman
- 43** Les textes du folder «L’Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse»

Critères de base relatifs à la fonction de l'Ombudsman

Premier principe

Par définition, l'Ombudsman est au service du public et intervient en tant qu'instance d'appel lorsque le premier contact s'est soldé par un échec.

Il est clair que l'Ombudsman intervient en **deuxième ligne** : il faut que le premier contact ou la première demande ait comporté des lacunes qui ont été ressenties comme telles par l'utilisateur ou le client.

L'examen sera repris depuis dès le début sur la base de **critères** d'objectivité, d'équité et de faisabilité pratique.

La **facilité d'accès**, l'abord simple et la convivialité sont typiques de la fonction de l'Ombudsman.

Deuxième principe

L'Ombudsman doit pouvoir travailler en toute indépendance et disposer des moyens nécessaires. Ces moyens impliquent entre autres un réel pouvoir d'investigation ainsi que la possibilité de formuler des recommandations destinées à prévenir la répétition des manquements constatés.

L'**indépendance** de l'Ombudsman revêt une importance primordiale. Elle vaut vis-à-vis des personnes ou instances qui l'ont nommé, vis-à-vis des personnes ou instances à contrôler et vis-à-vis des utilisateurs et clients.

L'Ombudsman dispose d'un réel **pouvoir d'investigation**.

L'Ombudsman a le pouvoir de formuler des **recommandations**.

Troisième principe

L'Ombudsman est tenu par un secret professionnel absolu. Il conduit ses examens en toute objectivité, se base sur les textes législatifs ou réglementaires, mais trouve aussi son inspiration dans le principe de l'équité et cherche des solutions pratiques. Dans ce sens, il initie des réformes en fonction de l'expérience acquise.

La fonction de l'Ombudsman est une fonction confidentielle. Le **secret professionnel** est essentiel et protège aussi bien la vie privée du plaignant que les intérêts de l'instance en question.

L'examen se fait en toute **objectivité et indépendance**.

Il est basé sur des **lois et règlements**, tout en tenant compte du principe de l'**équité**, et est axé sur des **solutions pratiques**.

En dehors de la solution aux problèmes spécifiques, l'Ombudsman cherche aussi à trouver des **solutions structurelles à long terme**.

Quatrième principe

L'Ombudsman rédige périodiquement un rapport d'activités qui peut être consulté par le public.

Le rapport annuel revêt un **caractère externe et public** et va au-delà d'un simple rapport interne.

Il comprend des **recommandations**, dont il convient d'assurer un certain suivi.

L'Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse

L'Ombudsman : un petit mot d'explication

L'Ombudsman des clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse est un médiateur impartial qui peut vous aider à résoudre un problème avec votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune ou conseiller en placements.

Il formule un avis, non contraignant, concernant le problème soumis. Si le contenu de cet avis ne vous satisfait pas, vous conservez tous vos droits de faire appel au tribunal.

Qui peut faire appel à lui?

Tout client d'une banque affiliée à l'Association belge des Banques (ABB), d'une société de bourse membre de BXS et de l'Association belge des membres de la Bourse (ABMB) ou d'un membre de l'Association belge des Gestionnaires de Fortune et des Conseillers en Placements (ABGC), qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés, à l'exclusion de son activité professionnelle.

Les personnes morales ne peuvent s'adresser à l'Ombudsman que pour des plaintes à propos de paiements transfrontaliers d'un montant maximum de 50.000 EUR.

Dans quels cas (ne) peut-on s'adresser à lui?

L'Ombudsman n'intervient qu'après que vous ayez exposé le problème par écrit à votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune ou votre conseiller en placements, et pour autant que ce problème n'ait pu être réglé dans un délai raisonnable.

L'Ombudsman n'est pas compétent pour un litige :

- ▶ concernant la politique commerciale de la banque (par ex. octroi d'un crédit), de la société de bourse, du gestionnaire de fortune ou du conseiller en placements;
- ▶ soumis au tribunal;
- ▶ pour lequel il existe déjà une décision judiciaire.

L'Ombudsman ne répond pas non plus aux demandes d'informations générales concernant les secteurs bancaire ou boursier ou les établissements faisant partie de l'ABGC, ou les services prestés par les membres de ces professions.

Quelle est la marche à suivre lorsque vous avez une plainte à formuler?

Si vous et votre banque, société de bourse, gestionnaire de fortune ou conseiller en placements ne parvenez pas à une solution, vous pouvez avoir recours aux services de l'Ombudsman en introduisant une demande écrite. Des informations claires et précises doivent lui être données concernant le litige. Il est également nécessaire de lui transmettre une copie de toute la correspondance échangée avec votre banque, société de bourse, gestionnaire de fortune ou conseiller en placements, ainsi qu'une copie des pièces nécessaires ou utiles (par ex. extraits, convention de crédit, ...).

Comment l'Ombudsman répondra-t-il à votre demande?

Il accusera réception de votre lettre et vous fera savoir s'il souhaite d'autres renseignements. La procédure se déroule en principe par écrit. L'Ombudsman peut demander conseil à un Collège de médiation. Dans ce cas, il vous transmettra en temps utile les informations nécessaires à ce sujet.

Un examen attentif demande du temps. La durée exacte du traitement d'un dossier peut varier de quelques jours à quelques mois, suivant le problème.

Vous serez informé(e) par écrit de l'avis motivé de l'Ombudsman.

Le recours à l'Ombudsman est-il gratuit?

Oui, ce recours est gratuit.

Où joindre l'Ombudsman?

Paul CAEYERS, OMBUDSMAN

Rue Ravenstein 36 - Bte 7

1000 BRUXELLES

Tél. 02-507 69 71 – Fax 02-507 69 79

E-mail : ombudsman@abb-bvb.be